

INOVASI LAYANAN BOLAM (BIOSKOP LITERASI ANAK DAN MASYARAKAT) DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN SIDOARJO

Rahmania Azizah

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
rahmaniazzh@gmail.com

Dra. Meirinawati, M.AP

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
meirinawati@yahoo.co.id

Abstrak

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan bertujuan untuk mencapai kebutuhan masyarakat serta tujuan negara. Salah satu tujuan negara yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa dapat dicapai melalui literasi yang oleh pemerintah salah satunya diwenangkan kepada perpustakaan. Perkembangan teknologi bagi literasi seakan bermata dua, dapat menjauhkan masyarakat dari buku dan dimanfaatkan sebagai perkembangan media literasi baru, literasi visual. Salah satu perpustakaan yang mengembangkan media literasi visual adalah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo melalui Inovasi Layanan Bolam (Bioskop Literasi Anak dan Masyarakat). Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Inovasi Layanan Bolam (Bioskop Literasi Anak dan Masyarakat) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo. Jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian berdasarkan 5 (Lima) Faktor Keberhasilan Inovasi menurut Cook, Matthews dan Irwin dalam Ningtias (2018) yang meliputi: Kepemimpinan, Manajemen/Organisasi, Manajemen Risiko, Sumber Daya Manusia dan Teknologi. Teknik analisis data terdiri Dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan berdasarkan teknik oleh Miles and Huberman. Hasil penelitian inovasi Layanan Bolam: (1) Kepemimpinan, pemimpin memiliki peran, tanggungjawab dan komitmen serta kepedulian terhadap layanan perpustakaan; (2) Manajemen/Organisasi, strategi sosialisasi yang dipilih sudah baik, walaupun masih ditemui pemustaka yang tidak mengetahui layanan serta pembagian sesi layanan yang belum optimal; (3) Manajemen Risiko, sudah terdapat solusi untuk mengatasi kendala dalam inovasi layanan Bolam, yakni masalah yang berkaitan dengan pemustaka dan jam layanan; (4) Sumber Daya Manusia, pelaksana sudah melaksanakan tugas sesuai dengan tupoksi, meskipun tidak terdapat pelatihan secara khusus; (5) Teknologi, sudah baik walaupun terbatas pada alat teknologi hardware, seperti komputer, LCD, dan perangkat lainnya. Dapat disimpulkan bahwa Inovasi Layanan Bolam (Bioskop Literasi Anak dan Masyarakat) di Kabupaten Sidoarjo sudah berjalan dengan baik. Saran dari peneliti adalah melakukan update informasi website resmi sebagai media untuk promosi Layanan Bolam dan melakukan pembagian sesi layanan dengan menyesuaikan fasilitas terhadap pemustaka yang hadir dalam jumlah besar.

Kata kunci : inovasi layanan, literasi anak, bolam

Abstract

Public services are activities carried out aimed at achieving the needs of the community as well as the country's objectives. One of the goals of the country which is to educate the nation's life can be achieved through literacy by the government, one of which is authorized to the library. The development of technology for literacy as if it was double-edged, can keep people away from books and be used as a development of new literacy media, visual literacy. One of the libraries that develops visual literacy media is the Library of Sidoarjo District through the Bolam Innovation Service (Bioskop Literasi Anak dan Masyarakat). The purpose of this research is to describe Bolam Service Innovation (Bioskop Literasi Anak dan Masyarakat) at the Library of Sidoarjo District. The type of research used is descriptive with a qualitative approach. The focus of the study is based on 5 (Five) Innovation Success Factors according to Cook, Matthews and Irwin in Ningtias (2018) which include: Leadership, Management /

Organization, Risk Management, Human Resources and Technology. Data analysis techniques consist of observation, interviews and documentation. The data analysis technique was carried out based on the technique by Miles and Huberman. Bolam Service innovation research results: (1) Leadership, leaders have the role, responsibility and commitment as well as concern for library services; (2) Management / Organization, the category of socialization chosen is good, although there are still users who do not know the service and division of service sessions that have not been optimal; (3) Risk Management, there are already solutions to overcome obstacles in Bolam service innovation, namely problems relating to users and service hours; (4) Human Resources, the executor has carried out the task in accordance with the duties and functions, although there is no specific training; (5) Technology, is already good even though it is limited to hardware technology tools, such as computers, LCDs, and other devices. It can be concluded that the Bolam Service Innovation (Bioskop Literasi Anak dan Masyarakat) in Sidoarjo District has been going well. Suggestions from researchers are to update the official website information as a medium for the promotion of Bolam Services and to divide service sessions by adjusting the facilities of users who are present in large numbers.

Keywords: service innovation, children literature, bolam

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang diselenggarakan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat serta mencapai tujuan negara yang tertuang dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Alinea Keempat, yang berbunyi: "...melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah seluruh tumpah darah Indonesia, dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia ..."

Kutipan bunyi tersebut menyebutkan bahwa salah satu tujuan bangsa Indonesia adalah mencerdaskan kehidupan bangsa sehingga pemerintah sebagai penyelenggara utama dari kegiatan kenegaraan haruslah menyelenggarakan pelayanan yang berupaya untuk mencapainya, baik secara langsung atau melalui badan yang diberi kewenangan atau ditunjuk oleh pemerintah untuk bertindak sebagai penyedia layanan. Tujuan tersebut juga secara tidak langsung menjelaskan bahwa masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan atas pengetahuan dan informasi yang dapat memperkaya wawasannya untuk mendukung pembangunan manusia. Pembangunan manusia serta kecerdasan tidak hanya pada segi nilai kecerdasan, namun juga pada segi emosional. Salah satu cara yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pengetahuan dan informasi adalah melalui budaya literasi.

Haryanti (dalam Padmadewi & Artini 2018:2) mendeskripsikan budaya literasi sebagai kegiatan berfikir yang diikuti oleh sebuah proses membaca, menulis yang pada akhirnya apa yang dilakukan dalam sebuah proses kegiatan tersebut

akan menciptakan karya. Berdasarkan definisi tersebut, membaca dan menulis merupakan input utama untuk mendapatkan pengetahuan karena di dalamnya terdapat proses berpikir atau mengolah informasi menjadi bermakna. Namun, tingkat kesadaran masyarakat Indonesia terhadap pentingnya literasi masih dalam keadaan "darurat". Pernyataan tersebut didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh UNESCO melalui publikasi "The World's Most Literate" yang menunjukkan bahwa Indonesia menduduki peringkat ke-60 dari 61 negara. Tuntutan dari masyarakat yang semakin tinggi maka, pemerintah membuat terobosan baru untuk memperbaiki pelayanan publik, terobosan tersebut berupa inovasi pelayanan. Saat ini berbagai terobosan inovasi pelayanan publik sedang marak di galakkan dari berbagai penjurur sebagai bentuk komitmen pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi.

Peringkat tersebut cukup disayangkan, mengingat dengan perkembangan teknologi yang saat ini berkembang seharusnya pemerintah dapat memanfaatkannya terhadap bidang pelayanan publik yang mampu meningkatkan budaya literasi di masyarakat, karena budaya literasi tidak tercipta begitu saja, namun harus dikenalkan sejak dini kepada anak-anak yang kemudian secara perlahan ditingkatkan beriringan dengan perkembangan anak-anak. Perkembangan teknologi juga dapat menjadi pisau bermata dua, karena teknologi dalam bentuk gadget dan internet juga dapat menurunkan minat baca anak-anak. Sehingga, penyedia layanan yang berwenang dalam menggalakkan budaya literasi harus pro-aktif dengan meningkatkan layanannya yang dapat menarik anak-anak untuk berliterasi. Media literasi juga mengalami perkembangan,

Anggraini (2016) menjelaskan bahwa terdapat tiga jenis media literasi, yaitu literasi lisan, literasi cetakan, dan literasi visual. Literasi visual inilah yang merupakan peluang untuk dapat dimanfaatkan dalam menggalakkan budaya literasi. Anggraini (2016) menjelaskan bahwa literasi visual dapat dilakukan oleh dua media, yaitu gambar dan film/video.

Pemerintah dalam hal ini lembaga yang berwenang untuk mengenalkan budaya literasi masyarakat adalah perpustakaan, sebuah lembaga *non-profit oriented*. Perpustakaan pada umumnya merupakan wahana bagi literasi cetakan, yaitu melalui buku atau teks yang tercetak. Tidak banyak perpustakaan yang mengembangkan media literasi visual. Salah satunya perpustakaan umum milik pemerintah kabupaten/kota yang pengembang dari media literasi visual di Jawa Timur adalah Perpustakaan Umum Kabupaten Sidoarjo yang dikelola oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo. Walaupun secara UMUM, tingkat literasi di Indonesia rendah, namun Perpustakaan Umum Kabupaten Sidoarjo yang dikelola Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo merupakan perpustakaan yang ramai dikunjungi oleh pemustaka (masyarakat pengguna jasa atau layanan perpustakaan), karena difasilitasi dengan layanan Ruang Baca, Ruang Baca Anak, dan Ruang Referensi yang berada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo. Selain itu, Perpustakaan Umum Kabupaten Sidoarjo juga melakukan layanan Mobil Perpustakaan Keliling (MPK) dan Motor Pintar (Torpin) yang mengunjungi sekolah-sekolah atau desa-desa dilingkup Kabupaten Sidoarjo, layanan Perpustakaan *Car Free Day* setiap hari minggu, dan layanan UJLP (Unit Jaringan Layanan Perpustakaan) di Kecamatan Krian. Semua layanan tersebut menggunakan media literasi cetak, kecuali Ruang Internet. Namun, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo juga mengembangkan media literasi visual, yaitu Bolam (Bioskop Literasi Anak dan Masyarakat).

Dengan demikian, penulis tertarik untuk meneliti terkait “Inovasi Layanan Bolam (Bioskop Literasi Anak dan Masyarakat) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo”. Penelitian ini diamati dari sudut pandang teori keberhasilan inovasi oleh Cook, Matthews, dan Irwin, yaitu kepemimpinan (*leadership*), manajemen/organisasi (*management/organization*), manajemen resiko (*risk management*), kemampuan sumber daya manusia (*human capital*), dan teknologi (*technology*).

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan fokus penelitian ini adalah teori faktor keberhasilan inovasi menurut Cook, Matthew, dan Irwin dalam Ningtias (2018). Subjek penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis datanya menggunakan analisis data kualitatif, mengikuti konsep yang diberikan Miles dan Huberman dalam Usman (2009:85), yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/ verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah di paparkan, maka dapat dilakukan analisis Inovasi Layanan Bolam (Bioskop Literasi Anak dan Masyarakat) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo menggunakan teori faktor keberhasilan inovasi menurut Cook, Matthew, dan Irwin dalam Ningtias (2018). Teori tersebut meliputi kepemimpinan (*leadership*), manajemen/organisasi (*management/organization*), manajemen resiko (*risk management*), kemampuan sumber daya manusia (*human capital*), dan teknologi (*technology*). Berikut merupakan uraian indikator-indikator tersebut:

1. Kepemimpinan (*leadership*)

Dapat dikatakan sebagai peran dan tanggungjawab pemimpin dalam Inovasi Layanan Bolam (Bioskop Literasi Anak dan Masyarakat) Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo serta bagaimana komitmen pemimpin terhadap Layanan Bolam.

Dalam Inovasi Layanan Bolam (Bioskop Literasi Anak dan Masyarakat) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo. Dalam Layanan Bolam sendiri, pemimpin sebagai inisiator, yaitu Ibu Ir. Endang Soesijanti, M.Si, serta tanggungjawab dan komitmen pemimpin selanjutnya, yaitu Bapak Drs. Medi Yulianto, M.Si, dalam menjalankan pelayanan yang sudah berjalan sebelumnya menjadi lebih baik sehingga tidak menjadi terputus. Seorang pemimpin Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo jugalah penting dalam melakukan upaya untuk membentuk sinergi bersama lembaga lain yang berhubungan dalam literasi dan perpustakaan, salah satu lembaga yang berhubungan dengan literasi adalah sekolah yang di dalamnya wajib

terdapat perpustakaan sekolah sebagai salah satu media pembelajaran. Dalam hal ini Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo melakukan koordinasi dengan pihak sekolah dalam mengelola perpustakaan sekolah serta berkoordinasi dalam mengadakan kegiatan layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo.

Pemimpin berperan dalam menyediakan hal-hal yang dibutuhkan untuk Layanan Bolam tersebut. Layanan Bolam sudah memiliki sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam menjalankan layanan tersebut. Namun, kebutuhan akan suatu layanan tidak hanya terbatas pada sarana dan prasarana. Terdapat standar pelayanan yang harus ditetapkan untuk menjamin suatu layanan dapat berjalan secara optimal dan dapat dipertanggung jawabkan. Standar pelayanan untuk Layanan Bolam sendiri belum tersedia, hanya terdapat standar pelayanan kunjungan, yakni Layanan Wisata Baca. Bapak Drs. Medi Yulianto, M.Si juga merupakan pemimpin yang tidak segan untuk terjun di lapangan saat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo mengadakan kegiatan pelayanan.

2. Manajemen/organisasi (*management / organization*)

Berkaitan dengan pengaturan visi, strategi dan nilai-nilai organisasi sangat penting untuk membentuk identitas dan budaya organisasi. Adapun visi dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo adalah terwujudnya Sidoarjo yang gemar membaca dan tertib arsip. Namun, Layanan Bolam (Bioskop Literasi Anak dan Masyarakat) sebagai upaya untuk mencapai visi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo haruslah didukung dengan fasilitas serta manajemen yang mendukung. Saat ini, jumlah kursi yang merupakan fasilitas di Bolam adalah sebanyak 30 kursi. Maka, seharusnya dalam satu penayangan diisi oleh 30 orang saja, sehingga masing-masing pemustaka mendapatkan kursi untuk masing-masing. Namun, terkadang jika pemustaka lebih dari 30 orang maka satu kursi digunakan untuk dua orang atau duduk di bawah.

Selain pada segi sarana dan prasarana, dalam melaksanakan layanan tersebut, manajemen waktu dalam Layanan Bolam bersifat fleksibel. Dalam hal ini, pemustaka yang berkunjung pada

hari operasional Selasa hingga Kamis, jam kunjungan tidak ditentukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo. Melaikan, diserahkan pada pemustaka yang akan berkunjung. Jam layanan tidak paten dan dapat menyesuaikan melalui koordinasi antara pemustaka dan pelaksana. Selain strategi dalam pemilihan film/video yang ditampilkan dalam Layanan Bolam (Bioskop Literasi Anak dan Masyarakat), Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo juga memiliki strategi dalam mempromosikan inovasi baru tersebut kepada sasaran layanan, yakni anak-anak dan masyarakat. Strategi dalam memperkenalkan kepada masyarakat tentang Layanan Bolam (Bioskop Literasi Anak dan Masyarakat) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo adalah menggunakan layanan perpustakaan yang sudah lama dilaksanakan, yaitu melalui MPK (Mobil Perpustakaan Keliling) untuk promosi di sekolah-sekolah, Torpin (Motor Pintar) untuk promosi di lingkup balai desa, lalu *Car FreeDay*.

3. Manajemen Resiko (*risk management*)

Indikator yang digunakan untuk memprediksi beberapa masalah yang nantinya terjadi dan dapat menjadi sebuah resiko atas Inovasi Layanan Bolam (Bioskop Literasi Anak dan Masyarakat) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo. Kendala yang dapat terjadi adalah mati listrik, karena saat ini Dinas Perpustakaan dan Kearsipan sedang membangun lantai dua di Gedung Bolam atau karena terdapat kegiatan di ruang aula yang bersamaan dengan kegiatan layanan. Lalu, kondisi pemustaka yang masih dalam usia anak-anak yang ramai juga merupakan kendala yang harus berhasil dikondisikan untuk memperlancar kegiatan layanan. Pemustaka yang pasif dapat menjadi sebuah kendala karena pelaksanaan dapat menjadi terhambat dan suasana kegiatan layanan hanya menjadi komunikasi satu arah atau tidak interaktif. Untuk mengatasi-mengatasi kendala yang terjadi, pelaksana memiliki solusi atau penyelesaiannya sendiri.

4. Kemampuan sumber daya manusia (*human capital*)

Kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh sumber daya manusia sebagai penyedia pelayanan atau pelaksana layanan akan mempengaruhi keberhasilan dari sebuah

inovasi. Terdapat enam orang pelaksana yang dapat menjalankan kegiatan Layanan Bolam (Bioskop Literasi Anak dan Masyarakat). Namun, dalam pelaksanaan kegiatan layanan terdapat pembagian jadwal pelaksana, karena pelaksana juga melaksanakan kegiatan perpustakaan lain. Walaupun begitu, setiap pelaksana tetap wajib untuk memiliki kemampuan yang diperlukan dalam melaksanakan Layanan Bolam (Bioskop Literasi Anak dan Masyarakat). Sehingga, kemampuan yang dibutuhkan dalam melaksanakan Layanan Bolam (Bioskop Literasi Anak dan Masyarakat) diperoleh dan dikembangkan secara otodidak oleh para pelaksana serta terdapat kegiatan Bimtek (Bimbingan Teknis) yang sesuai tugas dan fungsi pegawai dalam Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.

5. Teknologi (*technology*).

Inovasi Layanan Bolam (Bioskop Literasi Anak dan Masyarakat) teknologi yang digunakan yaitu berupa hardware atau perangkat keras serta dalam pengaplikasiannya pada saat kegiatan Layanan Bolam (Bioskop Literasi Anak dan Masyarakat) dan dalam pengadaan serta perawatannya pun sudah jelas penanggungjawabnya sehingga bila terjadi kerusakan dapat ditangani dengan baik. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo sendiri, juga memiliki website resmi yang masih dalam proses pengembangan dalam pengisian informasi, yaitu e-perpus.sidoarjokab.go.id.

Selain itu, akses terhadap e-perpus.sidoarjokab.go.id tidak hanya terbatas pada masyarakat di Kabupaten Sidoarjo saja, namun semua masyarakat di Indonesia dapat mengakses ebook yang tersedia dalam website tersebut melalui pendaftaran secara online. Data yang perlu diisi dalam formulir pendaftaran online tersebut cukup banyak, mulai dari Nomor Identitas (NIK) hingga kewajiban untuk mengunggah foto wajah dan foto Kartu Tanda Penduduk (KTP). Serta, website resmi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo tersebut bertautan pula dengan website pemerintah dalam bidang perpustakaan dan kearsipan lainnya, yaitu Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (www.perpusnas.go.id) dan Badan Perpustakaan dan Arsip Provinsi Jawa Timur (<http://bapersip.jatimprov.go.id/>).

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, Inovasi Layanan Bolam (Bioskop Literasi Anak dan Masyarakat) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo sudah baik dan mendapat apresiasi dari pemustaka (pengunjung) perpustakaan. Hal tersebut dapat diketahui dari Cook, Matthew, dan Irwin dalam Ningtias (2018). Teori tersebut meliputi: kepemimpinan (*leadership*), manajemen/organisasi (*management/organization*), manajemen resiko (*risk management*), kemampuan sumber daya manusia (*human capital*), dan teknologi (*technology*). Walaupun begitu terdapat kendala dalam indikator kedua yaitu manajemen/organisasi (*management/organization*) dalam pembagian sesi layanan dengan jelas sehingga memberikan kenyamanan bagi pemustaka.

Simpulan

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikn saran:

1. Berdasarkan hasil penelitian, pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo sebaiknya melakukan update informasi pada website resmi tersebut sebagai media untuk promosi Layanan Bolam (Bioskop Literasi Anak dan Masyarakat).
2. Peneliti merekomendasikan pelaksana di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo dalam Inovasi Layanan Bolam (Bioskop Literasi Anak dan Masyarakat) untuk bisa melakukan pembagian sesi layanan dengan jelas dan menyesuaikan fasilitas terhadap pemustaka yang hadir dalam jumlah besar.
3. Peneliti merekomendasikan pelaksana untuk mengembangkan layanan Bolam (Bioskop Literasi Anak dan Masyarakat) dengan menambah variasi video yang ditampilkan dan bekerjasama dengan instansi lainnya, salah satu video yang dapat disarankan adalah tentang berita-berita di Kabupaten Sidoarjo yang menjadi highlight mingguan.
4. Berdasarkan hasil penelitian, jumlah pemustaka yang menikmati Layanan Bolam (Bioskop Literasi Anak dan Masyarakat) termasuk banyak, sehingga kedepannya pelaksana diharapkan mampu membuat sebuah inovasi baru, yakni Layanan Bolam dalam bentuk Bolam Keliling.
5. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti merekomendasikan Dinas Perpustakaan dan

Kearsipan Kabupaten Sidoarjo dapat membuat standar pelayanan terhadap Layanan Bolam (Bioskop Literasi Anak dan Masyarakat) pada saat operasional Hari Minggu.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini, diantaranya:

1. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH UNESA.
2. Dra. Meirinawati, M.AP. selaku dosen pembimbing.
3. Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP. dan Trenda Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. selaku dosen penguji.
4. Trenda Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. dan Deby Febrian Epriliyanto, S.Sos, M.PA. Yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti.
5. Dan pihak-pihak lainnya yang memberikan dukungan moral maupun material kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Meirinawati dan Oktariyandra, Trenda Aktiva. 2018. *Pelayanan Publik*. Surabaya: Unesa University Press.
- Moelong, Lexy J. 2012. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muluk, Khairul. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Napitupulu. 2007. *Pelayanan Publik Dan Customer Satisfaction*. Bandung: PT. Alumni.
- Ningtias, Shovie Fajar. 2018. *Inovasi Layanan Anak Lahir Membawa Aktakelahiran Dan Kartu Keluarga (Alamak) Di Kabupaten Sidoarjo Tahun 2017*, (skripsi). Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.
- Pasalong, Harbani. 2014. *Teori Administrasi Publik*.
- Rianse, Usman. 2009. *Metodelogi Penelitian Sosial dan Ekonomi (Teori dan Aplikasi)*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sinambela, Litjan Poltak. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: Penerbit STIA-LAN Press.

Agus Dwiyanto. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Warsono, Hardi, dkk. 2018. *Inovasi Layanan MPOSPAY Indonesia dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi pada Kantor Pos Semarang 50000)*. Journal of Public Sector Innovations. Vol 2, (2): hal 44-50